

KOREAN PATENT ABSTRACTS

(11)Publication number: **1020010025585 A**

(43)Date of publication of application: **06.04.2001**

(21)Application number: **1020010001111**

(71)Applicant: **MBZON.COM CO., LTD.**

(22)Date of filing: **09.01.2001**

(72)Inventor: **SUK, YUN GU**

(51)Int. Cl **G06F 17/6005**

(54) **METHOD AND SYSTEM FOR CONSULTING ONLINE BUSINESS USING INTERNET**

(57) Abstract:

PURPOSE: The method and system for consulting an online business using the internet is provided to reduce a consulting time and effects by using a reservation system and a consultation site, and publicizing with respect to a consulting quality through a post feed-back score.

CONSTITUTION: A reservation system(121) composes an order web service to a consulting buyer(110) and a consultant(130) which are complected an online consulting login, and performs a schedule managing function for rendering the consulting buyer(110) and the consultant(130) to reserve a consultation site and consult using an online chatting technique. A chatting system(122) renders the consulting buyer(110) and the consultant(130) to enter the online consultation site and to an online consult. A ranking point system(123) investigates a question with respect to a consultation quality of the consultant(130) from the consulting buyer(110) completing a consultation, and accumulates the points. A database(124) stores a grade with respect to a reservation state of each consultant, a profile and an accumulated point, and offers the grade to each system. A web server(125) manages and controls each system and offers an order web service to each consulting buyer and consultant.

COPYRIGHT 2001 KIPO

BEST AVAILABLE COPY

(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 공개특허공보(A)

(51) Int. Cl. ⁷ G06F 17/6005	(11) 공개번호 10-2001-0025585
(21) 출원번호 10-2001-0001111	(43) 공개일자 2001년04월06일
(22) 출원일자 2001년01월09일	
(71) 출원인 주식회사 엠비존닷컴 박강규	
(72) 발명자 석윤구	
(74) 대리인 전영일	

심사청구 : 있음

(54) 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템

요약

본 발명은 비즈니스 컨설팅 구매자와 비즈니스 컨설팅 전문가들에게 실시간 직접 채팅환경을 제공하여 비즈니스 컨설팅 구매자가 비즈니스 각 분야의 전문가들로부터 분야별 컨설팅 상담을 받을 수 있도록 한 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템에 관한 것이다.

이러한 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템은, 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템을 통해 접근하는 컨설팅 구매자와 컨설턴트에 대한 정보를 데이터베이스에 저장하고, 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공하기 위하여 필요한 여러 가지 웹페이지를 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템에게 전송하는 웹서버와; 상기 웹서버를 통해 접근하는 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템으로부터 입력되는 예약의뢰사항과 예약수락사항 및 예약조절사항을 입력받아, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 상담일자와 시간 및 상담방을 예약하도록 하여 스케줄 관리기능을 수행하는 예약시스템과; 상기 예약시스템을 통해 예약 완료한 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템이 온라인 상담을 할 수 있도록 채팅 환경을 제공하는 채팅 시스템과; 상기 온라인 상담을 완료한 컨설팅 구매자 시스템으로부터 컨설턴트의 상담 품질에 대한 고객평가 정보를 입력받아 해당 고객평가 정보를 저장하는 랭킹포인트 시스템을 포함한다.

대표도

도1

색인어

인터넷, 온라인, 비즈니스 컨설팅

영세서

도면의 간단한 설명

- 도 1은 본 발명에 따른 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템의 계통도,
도 2는 본 발명의 한 실시예에 따른 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법의 전체 프로세스를 나타낸 흐름도,
도 3은 도 2의 상담 의뢰서 작성단계에서 컨설팅 구매자가 작성한 의뢰서의 일 예를 도시한 도면,
도 4는 도 2의 컨설팅 구매자가 컨설턴트에 대한 정보를 검색하는 단계를 도시한 상세 도면,
도 5는 컨설턴트의 활동기록 정보를 갱신하는 과정을 도시한 상세 도면,
도 6은 도 2의 상담방 채크단계를 도시한 상세 도면,
도 7은 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 스케줄 페이지에서 상담 예약을 확정하는 단계를 도시한 상세 도면,
도 8은 스케줄에 따라 해당 예약일자 및 시간에 상담방에 입장하여 상담을 하는 온 에어(On Air)단계와 고객평가단계를 상세하게 도시한 도면이다.

발명의 상세한 설명

발명의 목적

발명이 속하는 기술 및 그 분야의 종래기술

본 발명은 인터넷상의 온라인 비즈니스 컨설팅방법 및 시스템에 관한 것으로서, 보다 상세하게 설명하면 비즈니스 컨설팅 구매자와 비즈니스 컨설팅 전문가들에게 실시간 직접 채팅환경을 제공하여 비즈니스 컨설팅 구매자가 비즈니스 각 분야의 전문가들로부터 분야별 컨설팅 상담을 받을 수 있도록 한 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅방법 및 시스템에 관한 것이다.

일반적으로 비즈니스 컨설팅 구매자가 컨설팅 상담을 받으려면 컨설팅 상담소를 직접 찾아가야 하기 때문에, 공간적 시간적인 제약을 많이 받고, 실제 상담보다는 만남을 위해 불필요한 시간과 노력을 소비하는 등의 낭비가 야기되는 문제점이 있다.

오늘날, 정보통신의 발달로 인하여 인터넷이 주요한 정보전달수단으로 부각되면서 인터넷을 이용한 비즈니스 컨설팅 상담도 증가하고 있다. 현재 인터넷에서 쓰이고 있는 온라인 상담코너는 게시판을 통해 텍스트 형식의 질의 응답형식이 일반적으로 쓰이고 있는 바, 이 경우 단순한 게시판 위주의 운영으로 인하여 질의응답의 시간차가 생기고 답변 또는 불충분한 경우가 많다.

발명이 이루고자하는 기술적 과제

따라서, 상기와 같은 종래 기술의 문제점을 해결하기 위한 본 발명의 목적은, 비즈니스 컨설팅 구매자와 해당 분야 전문가들에게 일대일 채팅환경을 제공하여 비즈니스 컨설팅 구매자가 해당 분야 전문가로부터 비즈니스 컨설팅 상담을 제공받을 수 있도록 한 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템을 제공하기 위한 것이다.

또한, 본 발명의 다른 목적은, 컨설팅 구매자에게 해당 분야의 비즈니스 전문가에 대한 정보를 제공하고 상담 의뢰를 할 수 있도록 하며, 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 일대일 온라인 채팅 상담을 예약할 수 있도록 환경을 제공하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템을 제공하기 위한 것이다.

또한, 본 발명의 또 다른 목적은, 각 컨설팅 구매자에게 컨설턴트에 대한 상담 품질을 설문하여 각 컨설턴트의 포인트를 적립하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템을 제공하기 위한 것이다.

발명의 구성 및 작용

상기한 목적을 달성하기 위한 본 발명에 따른, 인터넷 접속을 위한 네트워크장비를 구비한 컨설팅 구매자 시스템 및 컨설턴트 시스템과 인터넷망을 통해 각각 연결되어, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트 사이에 실시간 비즈니스 컨설팅이 이루어지도록 서비스하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템은,

상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템을 통해 접근하는 컨설팅 구매자와 컨설턴트에 대한 정보를 데이터베이스에 저장하고, 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공하기 위하여 필요한 여러 가지 웹페이지를 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템에게 전송하는 웹서버와;

상기 웹서버를 통해 접근하는 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템으로부터 입력되는 예약의뢰사항과 예약수락사항 및 예약조절사항을 입력받아, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 상담일자과 시간 및 상담방을 예약하도록 하여 스케줄 관리기능을 수행하는 예약시스템과;

상기 예약시스템을 통해 예약 완료한 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템이 온라인 상담을 할 수 있도록 채팅 환경을 제공하는 채팅 시스템과;

상기 온라인 상담을 완료한 컨설팅 구매자 시스템으로부터 컨설턴트의 상담 품질에 대한 고객평가 정보를 입력받아 해당 고객평가 정보를 저장하는 랭킹포인트 시스템을 포함한 것을 특징으로 한다.

또한 본 발명에 따른, 인터넷 접속을 위한 네트워크장비를 구비한 컨설팅 구매자 시스템 및 컨설턴트 시스템과 인터넷망을 통해 각각 연결되어, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트 사이에 실시간 비즈니스 컨설팅이 이루어지도록 서비스하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템의 온라인 비즈니스 컨설팅 방법은,

상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설팅 시스템으로부터 컨설팅 구매자 정보와 컨설턴트 정보를 입력받아 저장하는 제 1 단계와;

상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 상담 의뢰서와 컨설턴트, 및 상담 희망일자과 시간이 입력되면서 실시간 상담 예약이 요청되면, 이에 응답하여 상기 컨설턴트에게 예약사항을 전달하는 제 2 단계와;

상기 컨설턴트 시스템으로부터 예약수락사항이 입력되거나 컨설팅 구매자로부터 예약변경사항이 입력되면, 이에 응답하여 상대방 시스템에게 실시간 전달하는 제 3 단계와;

정상적인 예약 유지상태에서 상기 예약시간이 도래하면 상기 상담방을 개설하여 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템이 상기 상담방에 입장하여 실시간 채팅을 통해 컨설팅 상담을 할 수 있도록 환경을 제공하는 제 4 단계를 포함한 것을 특징으로 한다.

이하, 첨부된 도면을 참조하면서 본 발명의 한 실시예에 따른 "인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법 및 시스템"을 보다 상세하게 설명하기로 한다.

도 1은 본 발명의 한 실시예에 따른 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템의 계통도이다.

도 1을 참조하면, 온라인 컨설팅 로그인을 완료한 컨설팅 구매자(110)와 온라인 컨설팅 로그인을 완료한 컨설턴트(130)에게 맞춤 웹페이지를 구성하고, 컨설팅 구매자(110)와 컨설턴트(130)가 온라인 채팅 기술을 이용한 상담방을 예약하여 상담을 할 수 있도록 스케줄 관리기능을 수행하는 예약시스템(121)과, 컨설팅 구매자(110)와 컨설턴트(130)가 온라인 상담방에 입장하여 온라인 상담을 할 수 있도록 하는 채팅 시스템(122)과, 상담을 완료한 컨설팅 구매자(110)로부터 컨설턴트(130)의 상담 품질에 대한 설문을 조사하여 이를 포인트화하여 적립하는 랭킹포인트 시스템(123)과, 각 컨설턴트의 예약상황 및 프로필과 현재까지의 적립 포인트에 의한 등급 정보를 구성하여 저장하고 있다가 필요에 따라 각 시스템에 제공하는 데이터베이스와, 각 시스템을 관리 조절하고 각 컨설팅 구매자와 컨설턴트에게 맞춤 웹페이지를 제공하는 웹서버(125)를 포함한다. 도시되지 않았으나 컨설팅 구매자와 컨설턴트는 인터넷을 통해 본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템에 접근하여 필요한 서비스를 제공받는다.

데이터베이스는 컨설팅 구매자 DB와, 컨설턴트 DB(124)를 포함하는데, 컨설팅 구매자 DB에는 본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공받고자 희망하는 컨설팅 구매자의 이름, 국적, 주민등록번호, 이메일, 홈페이지 주소, 직업, 전문업종, 전문분야, 주소, 전화, 핸드폰, 팩스번호, 생년월일, 양력/음력, 성별, 아이디, 패스워드 등의 정보가 저장되고, 필요에 따라 학력, 경력, 자격, 소개, 사진, 은행명, 예금주, 계좌번호, 소속회사, 부서, 직함 등의 정보가 더 저장되기도 한다.

컨설턴트 DB(124)에는 컨설팅 구매자에게 비즈니스 컨설팅 정보를 제공하는 컨설턴트의 아이디, 이름, 나이, 직업, 소속회사, 사진, 학력, 경력, 자격, 예약수, 총 상담수, 평균 피드백점수, 총 피드백점수, 예약후 취소수, 취소비용, 비즈니스 레터(BL) 답변수, 랭킹포인트, 적립금, 누적인출금, 희망인출금 등의 정보가 저장된다.

여기서, 컨설팅 구매자라 함은 온라인 비즈니스 상담을 받고자 웹서버에 회원가입하고 로그인한 공, 사기업 관계자 또는 법인을 의미하며, 컨설팅 구매자 시스템은 컨설팅 구매자가 웹서버에 접근하기 위해 사용한 클라이언트 시스템을 의미한다. 또한, 컨설턴트라 함은 본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공하는 사이트에 자사의 컨설팅 프로그램 카탈로그와 상담에 대한 데이터베이스를 게시하는 컨설팅 법인기업을 의미하며, 컨설턴트 시스템은 컨설턴트가 웹서버에 접근하기 위해 사용한 클라이언트 시스템을 의미한다.

먼저, 도 1을 참조하면서 온라인 비즈니스 컨설팅 방법을 간략하게 살펴보면 다음과 같다.

컨설팅 구매자(110)가 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템(120)에 접근하여 로그인하면(111), 웹서버는 컨설팅 구매자 시스템에게 맞춤 웹페이지를 제공한다(112). 컨설팅 구매자가 컨설팅 구매자 시스템을 통해 컨설턴트를 선택하고 예약일자를 선택하면, 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템은 해당 컨설턴트에게 전자우편을 발송하여 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 예약일자와 시간을 확정하도록 한다. 해당 예약일자 및 시간에 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템에 로그인하면 온라인 상담방에 입장하여 일대일 상담을 할 수 있으며, 상담을 마친 후 컨설팅 구매자는 컨설턴트에 대한 상담 품질을 평가하고, 이는 랭킹포인트 시스템에 기록된다. 각 컨설턴트에게 부여된 상담 품질에 대한 포인트는 누적되어 이 누적 포인트를 이용하여 지급금액이 결정되고, 컨설팅 구매자가 컨설턴트를 선택하는 과정에서 프로필 정보로 제공된다.

도 2는 본 발명의 한 실시예에 따른 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법의 전체 프로세스를 나타낸 흐름도이다.

본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템은 크게 실시간 상담방식과 비실시간 상담방식을 제공한다. 실시간 상담방식은 일대일 채팅에 의한 상담방식이며 이것이 본 발명의 주요한 기술적 사상이다. 비실시간 상담방식은 종래의 게시판을 이용한 방식과 유사한 방식으로써, 본 명세서에서는 비즈니스 레터(Business Letter) 상담방식이라고 한다.

컨설팅 구매자는 컨설팅 구매자 시스템을 통해 본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공하는 웹서버에 접근하여 로그인한다(S210). 그리고, 비실시간 상담방식인 비즈니스 레터 상담(310)을 요청하거나, 실시간 상담을 위한 예약 전처리단계(S220, S230, S240)를 수행한다. 또는 지금까지의 실시간 채팅 상담내용인 베스트 패스트(Best Past) 내용을 조회한다(S330). 본 발명은 실시간 채팅 상담방식이 주요한 기술적 사상이므로, 본 명세서에서는 이를 중심으로 설명하기로 한다.

이 예약 전처리단계는 상담 의뢰서를 작성하는 단계(S220)와, 데이터베이스를 검색하여 컨설턴트에 대한 정보를 수집하는 단계(S230)와, 컨설턴트의 예약상황을 체크하는 단계(S240)로 이루어진다.

컨설팅 구매자는 컨설턴트의 예약상황과 상담방 상황을 체크하여 자신이 상담하기를 희망하는 컨설턴트를 조회하고, 상담 희망 예약일자와 시간을 예약 의뢰한다. 그런 다음, 컨설팅 구매자와 컨설턴트는 자신의 스케줄 페이지(My Studio)에서 예약 사항(상담일자와 시간, 및 상담방)을 확정하거나 예약 취소한다(S250, S260). 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 모두 동일한 스케줄을 확정하면(S270) 해당 일자와 시간에 상담 예약되고(S280), 그 예약정보는 예약시스템(121)과 컨설턴트 데이터베이스(124)에 저장된다.

예약 후, 해당 일자 및 시간에 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 온라인 상담방에 입장하면 실시간 채팅을 통

해 비즈니스 컨설팅이 이루어지는데, 본 발명에서는 이를 온 에어(On Air) 상태라고 한다(S290). 상담 후, 컨설팅 구매자는 컨설턴트의 상담 품질에 따라 포인트 점수를 부여하는 고객평가단계(S300)를 수행하며, 컨설팅 구매자가 컨설턴트에게 부여한 포인트 점수는 컨설턴트 데이터베이스(124)에 저장된다.

도 3 내지 도 8은 상술한 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법을 상세하게 설명하기 위하여 도시한 도면이다. 도 3 내지 도 8의 도면을 참조하면서 온라인 비즈니스 컨설팅 방법을 보다 상세하게 설명하면 다음과 같다.

도 3은 도 2의 상담 의뢰서 작성단계(S220)에서 컨설팅 구매자가 작성한 의뢰서의 일 예를 도시한 도면이다. 의뢰서는 기본정보(221)와 상담정보(222), 추가 첨부자료(223)로 이루어지며, 이는 웹페이지 상에서 텍스트 형식으로 입력된다. 기본 정보는 회원 가입시 컨설팅 구매자에 의해 입력된 정보이고, 상담정보는 상담제목, 상담내용, 상담하기를 희망하는 컨설턴트, 희망 상담날짜 및 시간을 포함한다. 또한, 추가 첨부자료에는 컨설팅 구매자 회사의 최근 재무제표(B/S, P/L, Cash Flow 등등), 최근 영업보고서, 정관/등기부등본, 회사 소개서(Brochure), 조직 구성도(Organization Structure), 주요 주주현황, 관계사 현황, 최근 주요공시내용, 및 기타 제공시 회사 상태파악에 도움이 되는 자료들 등등의 정보가 포함된다.

컨설팅 구매자가 의뢰서를 작성한 후, 전문 업무 또는 분야별로, 또는 컨설턴트 이름으로 데이터베이스 검색을 할 수 있는데, 해당 컨설턴트를 선택하면 해당 컨설턴트의 예약상황이 조회되어 표시된다.

도 4는 도 2의 컨설팅 구매자가 컨설턴트에 대한 정보를 검색하는 단계를 도시한 상세 도면이다. 컨설팅 구매자는 본 발명에 따른 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템에서 지정한 12가지 전문분야와 상업 32의 업종분류를 기준으로 검색한다. 이때 전문분야와 전문업종은 and 또는 or 검색이 가능하다.

즉, 컨설턴트 데이터베이스에는 각 컨설턴트의 전문분야와 전문업종에 대한 정보를 포함하는데, 컨설팅 구매자는 그 전문분야와 전문업종에 대한 필드 검색을 통해 상담 희망분야의 전문가 정보를 얻는다. 이 검색조건에 따른 전문가 정보는 랭킹별로 리스트업되고, 이 리스트에서 원하는 컨설턴트를 클릭하면 개인별 프로필이 표시된다. 각 컨설턴트에 대한 랭킹은 상담 후 컨설팅 구매자가 컨설턴트에게 부여하는 포인트 점수를 근거로 부여된다.

컨설턴트의 프로필에는 이름, 아이디, 나이, 소속회사, 전문업종, 전문분야 등과 같은 일반 정보와, 랭킹포인트, 예약수, 총 상담수, 평균 피드백점수, 예약 취소수, 총 피드백점수, 최소비용, 비즈니스 레터 답변수 등과 같은 활동기록과, 학력, 경력, 자격, 및 자신의 자기 소개 등의 정보가 표시된다.

프로필 내의 항목들 중 활동기록 정보는 실시간으로 갱신되어 최신 자료가 표시되는데, 활동기록 정보를 갱신하는 과정이 도 5에 도시되어 있다.

도 5를 참조하면, 컨설턴트 DB에는 컨설턴트가 비즈니스 레터에 대해 응답한 여부와, 예약 상황 정보와, 컨설팅 구매자의 피드백 포인트 점수 등과 같은 정보가 입력되는데, 이러한 정보들을 입력받아 컨설턴트의 프로필을 실시간 갱신한다. 즉, 컨설턴트 DB에는 컨설턴트가 직접 작성한 온라인 지원서 사항이 입력되며, 비즈니스 레터 답변수, 예약 수, 지난 컨설팅 상담 후 평가된 고객 평가의 피드백 점수와 총 컨설팅 수, 예약수와 예약 취소수 및 이를 기본으로 산출된 예약 취소율, 적립금과 비즈니스 레터 답변수에 따라 산출된 랭킹포인트 등의 정보가 저장된다. 이때, 총 상담수가 10건 미만이거나 고객 평가 피드백 점수의 평균이 3점 미만인 경우에는 신규 컨설턴트(New Face)로 분류한다.

도 6은 도 2의 상담방 체크단계를 도시한 상세 도면이다. 컨설팅 구매자는 상담 의뢰일(0-day)을 기준으로 향후 5일 내지 33일 사이의 일자와, 시간과, 상담방 코드를 선택한다. 컨설팅 구매자는 총 3지망까지 예약 의뢰할 수 있으며, 선택 시간은 1일 5회의 구간으로 구분되어 선택된다. 컨설팅 구매자가 선택한 상담방 코드는 예약시스템에서 가예약 상태로 표시되며, 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 개인 스케줄 페이지(My Studio)에 표시된다.

도 7은 컨설팅 구매자와 컨설턴트가 스케줄 페이지에서 상담 예약을 확정하는 단계를 도시한 상세 도면이다.

컨설팅 구매자와 컨설턴트의 스케줄 페이지(My Studio)의 조회 창(My Apply)에서는 상담 의뢰요청 사항이 표시되며, 컨설턴트는 컨설팅 구매자가 선택한 3개의 예약 사항과 상담 내용을 조회하고, Re 기능을 이용하여 상담수락(O)/거부(X)/검토(Wait) 의사를 답신하거나, My Reply 기능을 이용하여 상담예약확인(OK)/상담예약 취소(NO)/재신청(re-a)/상담취소(Stop) 의사를 답신하고, 그 답신내용은 컨설팅 구매자의 스케줄 페이지(My Studio)의 조회 창(My Apply)에 실시간으로 표시된다.

예약이 정상적으로 성립된 경우에는 해당 일자와 시간에 상담 예약이 이루어지고(S280), 예약상황은 예약시스템의 데이터베이스에 저장되고, 아울러 컨설턴트 DB의 컨설턴트 프로필이 갱신된다.

한편, 예약이 정상적으로 성립되지 않은 경우 즉, 컨설턴트가 상담을 거부하거나 컨설팅 구매자가 상담 예약을 취소하거나 재신청하거나 상담을 취소하거나 비즈니스 레터 이용을 희망할 경우에는, 재 예약을 위하여 의뢰서 작성단계(S220)로 피드백하거나 비실시간 상담인 비즈니스 레터를 이용한 상담을 수행한다(S310). 또한, 예약시스템의 데이터베이스를 갱신하고 컨설턴트 DB의 컨설턴트 랭킹포인트의 자료가 갱신된다. 확정된 스케줄은 전체 스케줄에 공지되며, 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 My Schedule 창에 표시된다. 이 My Schedule 창에는 상담방 번호(Rno)와, 상담제목(Subject), 컨설팅 구매자 이름(Client name), 컨설턴트 이름(Obd name), 예약시간(Studio time), 및 상담내용(Subject desc) 등의 정보가 표시된다.

도 8은 스케줄에 따라 해당 예약일자 및 시간에 상담방에 입장하여 상담을 하는 온 에어단계와 고객평가 단계를 상세하게 도시한 도면이다.

상담방은 예약시간 약 10분전에 활성화되며, 예약한 컨설팅 구매자와 컨설턴트만이 입장하여 상담을 준

비할 수 있다. 이렇게 상담창이 활성화된 상태를 본 명세서에서는 온 에어 상태라고 한다. 이렇게 상담창이 활성화된 상태에서 정해진 상담시간동안 채팅을 통해 상담을 진행한다.

상담이 끝난 후 상담 대화내용은 관련 사항과 함께 구매자와 컨설턴트의 베스트 패스트(best past) 메뉴에 자동적으로 저장된다. 상담이 끝난 경우에 컨설팅 구매자의 웹페이지에서는 팝업(pop-up)을 통해 고객평가 창이 표시되며, 컨설팅 구매자가 입력한 포인트 점수는 컨설턴트 데이터베이스에 입력되어 컨설턴트의 랭킹포인트를 산출하는 데 이용된다.

실시간 상담이 불가능할 경우, 기존 질의 응답 상담과 유사한 비즈니스 레터를 이용한 상담을 수행된다. 이러한 비즈니스 레터를 이용한 상담은 실시간 상담 예약에 실패한 경우에도 이용될 수 있다. 컨설팅 구매자가 질의한 비즈니스 레터는 비즈니스 레터번호(BI no)와, 비즈니스 레터 상담제목(BI Subject), 글쓴이(BI writer)와 아이디(ID), 글쓴 날짜(BI date) 정보를 포함하여 기록되고, 해당 비즈니스 레터를 조회한 방문자수가 증가함에 따라 방문횟수(BI visit count) 정보가 갱신된다. 컨설턴트는 컨설팅 구매자가 질의한 비즈니스 레터에 대해 답변하는데, 이 답변서에는 글번호(nt no), 상담 제목(nt subject), 글쓴이(nt writer), ID(nt id), 글쓴 날짜(nt date), 방문횟수(nt visit count)등의 정보가 포함되며, 그 답변에 의해 컨설턴트의 랭킹포인트가 갱신된다.

위에서 양호한 실시예에 근거하여 이 발명을 설명하였지만, 이러한 실시예는 이 발명을 제한하려는 것이 아니라 예시하려는 것이다. 이 발명이 속하는 분야의 숙련자에게는 이 발명의 기술사상을 벗어남이 없이 위 실시예에 대한 다양한 변화나 변경 또는 조절이 가능함이 자명할 것이다. 그러므로, 이 발명의 보호범위는 첨부된 청구범위에 의해서만 한정될 것이며, 위와 같은 변화예나 변경에 또는 조절예를 모두 포함하는 것으로 해석되어야 할 것이다.

발명의 효과

이상과 같이 본 발명에 의하면, 온라인 상에서의 예약시스템과 상담방을 이용하면 컨설팅 시간과 노력과 비용을 절감할 수 있으며, 컨설팅 품질에 대해서 사후 피드백 점수를 통해 공개적으로 노출이 되므로 컨설팅 품질 또한 개선시킬 수 있는 잇점이 있다.

(57) 청구의 범위

청구항 1

인터넷 접속을 위한 네트워크장비를 구비한 컨설팅 구매자 시스템 및 컨설턴트 시스템과 인터넷망을 통해 각각 연결되어, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트 사이에 실시간 비즈니스 컨설팅이 이루어지도록 서비스하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템에 있어서,

상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템을 통해 접근하는 컨설팅 구매자와 컨설턴트에 대한 정보를 데이터베이스에 저장하고, 온라인 비즈니스 컨설팅 서비스를 제공하기 위하여 필요한 여러 가지 웹페이지를 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템에게 전송하는 웹서버와;

상기 웹서버를 통해 접근하는 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템으로부터 입력되는 예약의뢰사항과 예약수락사항 및 예약조절사항을 입력받아, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트의 상담일자과 시간 및 상담방을 예약하도록 하여 스케줄 관리기능을 수행하는 예약시스템과;

상기 예약시스템을 통해 예약 완료한 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템이 온라인 상담을 할 수 있도록 채팅 환경을 제공하는 채팅 시스템과;

상기 온라인 상담을 완료한 컨설팅 구매자 시스템으로부터 컨설턴트의 상담 품질에 대한 고객평가 정보를 입력받아 해당 고객평가 정보를 저장하는 랭킹포인트 시스템을 포함한 것을 특징으로 하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템.

청구항 2

인터넷 접속을 위한 네트워크장비를 구비한 컨설팅 구매자 시스템 및 컨설턴트 시스템과 인터넷망을 통해 각각 연결되어, 상기 컨설팅 구매자와 컨설턴트 사이에 실시간 비즈니스 컨설팅이 이루어지도록 서비스하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 시스템의 온라인 비즈니스 컨설팅 방법에 있어서,

상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설팅 시스템으로부터 컨설팅 구매자 정보와 컨설턴트 정보를 입력받아 저장하는 제 1 단계와;

상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 상담 의뢰서와 컨설턴트, 및 상담 희망일자와 시간이 입력되면서 실시간 상담 예약이 요청되면, 이에 응답하여 상기 컨설턴트에게 예약사항을 전달하는 제 2 단계와;

상기 컨설턴트 시스템으로부터 예약수락사항이 입력되거나 컨설팅 구매자로부터 예약변경사항이 입력되면, 이에 응답하여 상대방 시스템에게 실시간 전달하는 제 3 단계와;

정상적인 예약 유지상태에서 상기 예약시간이 도래하면 상기 상담방을 개설하여 상기 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템이 상기 상담방에 입장하여 실시간 채팅을 통해 컨설팅 상담을 할 수 있도록 환경을 제공하는 제 4 단계를 포함한 것을 특징으로 하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법.

청구항 3

제 2 항에 있어서,

상기 제 4 단계에서 컨설팅 구매자 시스템과 컨설턴트 시스템 사이의 실시간 상담 완료 후, 상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 상기 컨설턴트의 상담 품질에 대한 평가정보를 입력받아 부여된 포인트 점수를 데이터베이스에 저장하는 제 5 단계를 더 포함한 것을 특징으로 하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법.

청구항 4

제 2 항 또는 제 3 항에 있어서,

상기 제 2 단계는,

상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 상담 의뢰서가 입력되면서 실시간 상담 예약이 요청되면, 이에 응답하여 상기 상담분야에 대한 컨설턴트 정보를 조회하여 상기 컨설팅 구매자 시스템에게 제공하는 제 1 소단계와,

상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 컨설턴트가 선택되어 입력되면, 이에 응답하여 상기 컨설턴트의 예약상황 정보를 조회하여 상기 컨설팅 구매자 시스템에게 예약일자와 시간을 선택할 수 있도록 환경을 제공하는 제 2 소단계와,

상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 예약일자와 시간, 및 상담방이 선택되어 입력되면, 이에 응답하여 상기 예약정보를 가예약상태로 표시하고 상기 컨설턴트 시스템에게 제공하는 제 3 소단계를 포함한 것을 특징으로 하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법.

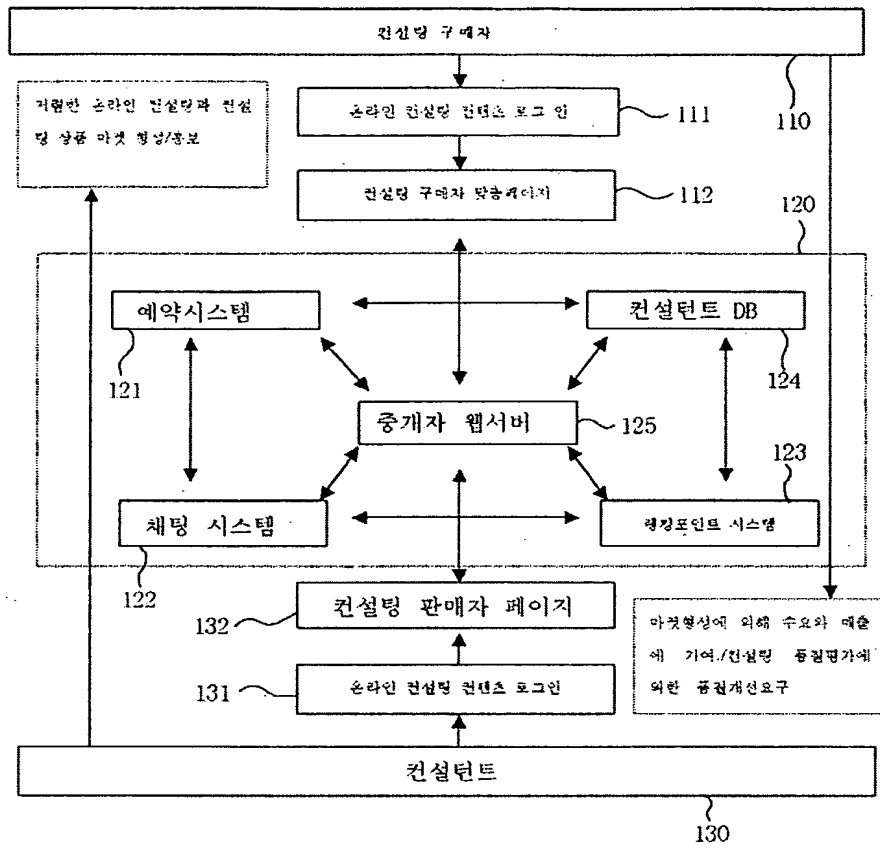
청구항 5

제 4 항에 있어서,

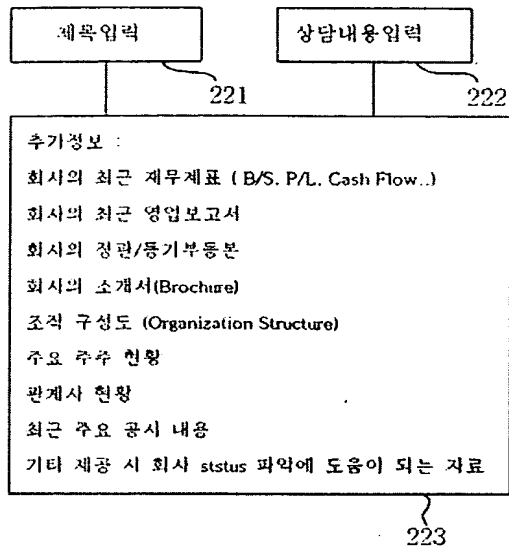
상기 제 1 단계 수행 후, 상기 컨설팅 구매자 시스템으로부터 컨설턴트 프로필 정보 조회가 요청되면, 이에 응답하여 상기 컨설턴트의 프로필 정보를 상기 컨설팅 구매자 시스템에게 제공하는 제 4 소단계를 더 포함한 것을 특징으로 하는 인터넷을 이용한 온라인 비즈니스 컨설팅 방법.

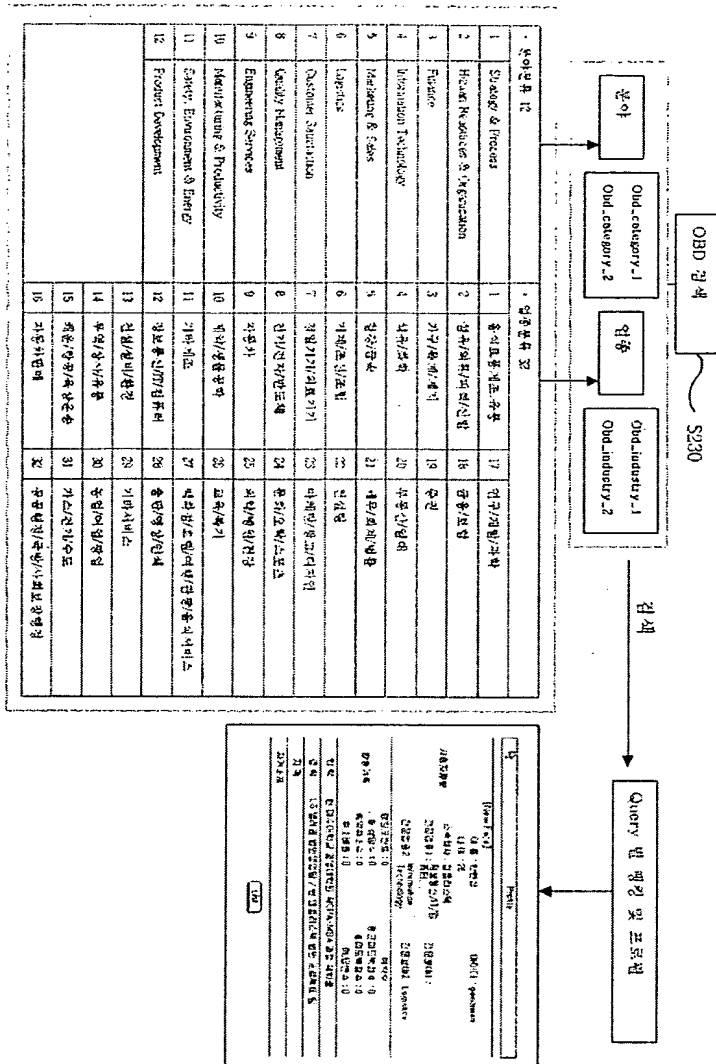
도면

도면1

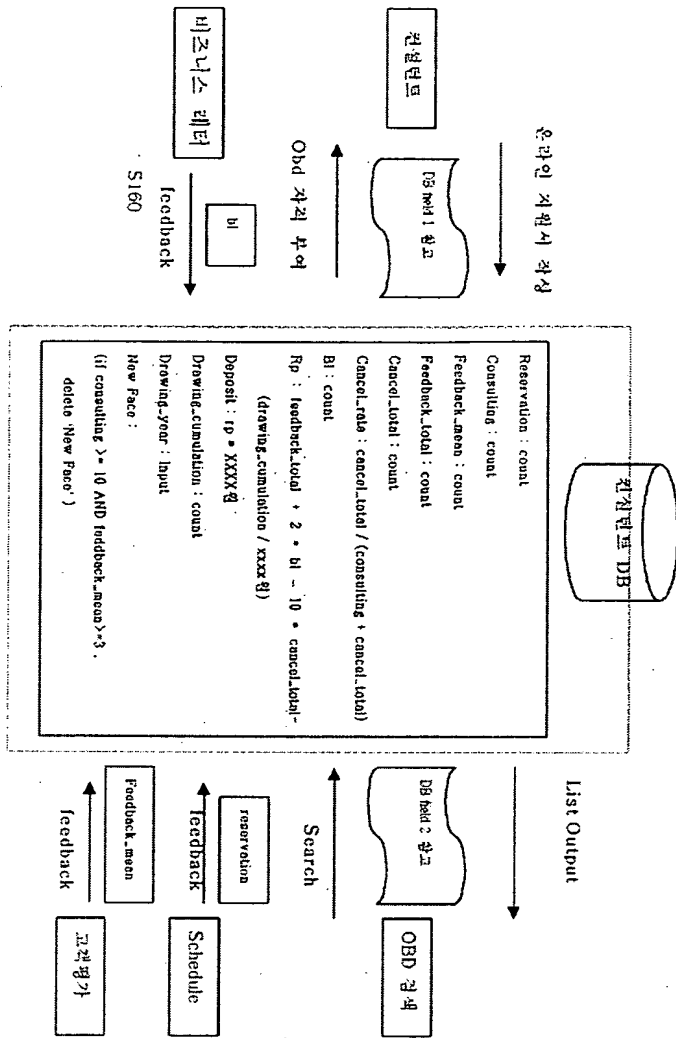


도면3

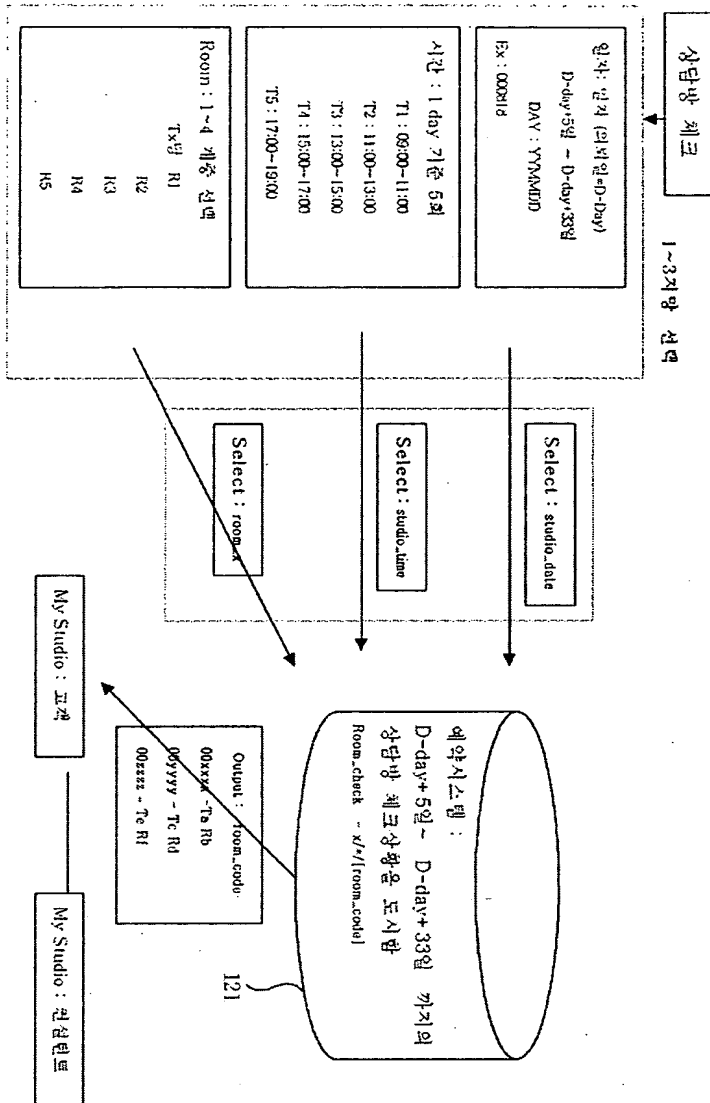




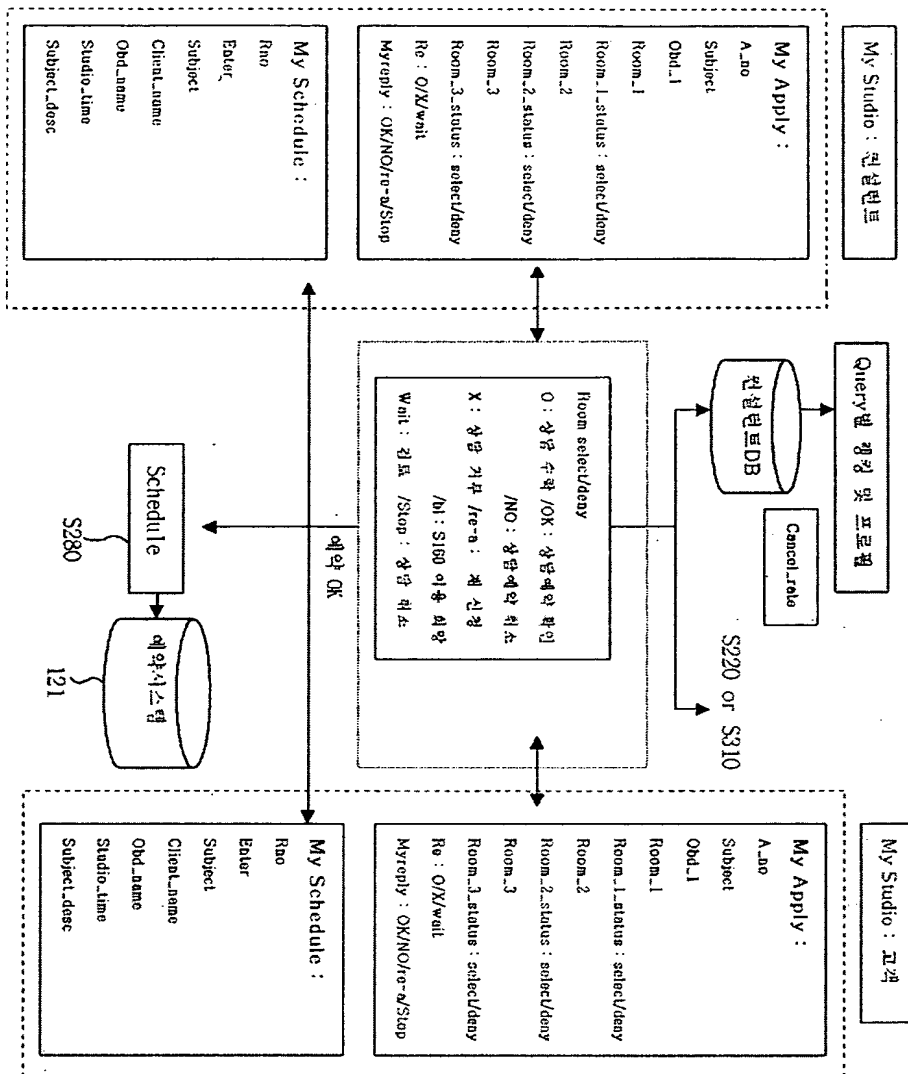
도면5



도면6



도면 7





**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ BLACK BORDERS
- ☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- ☒ FADED TEXT OR DRAWING
- ☐ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING
- ☐ SKEWED/SLANTED IMAGES
- ☐ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS
- ☐ GRAY SCALE DOCUMENTS
- ☐ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT
- ☐ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY
- ☐ OTHER: _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.